



Relatório Anual

2022

Santo André, Fevereiro de 2023

Sumário

Apresentação	Pág. 05
Expediente	Pág. 06
Ouvidoria – Ações 2022	Pág. 07
Visitas	Pág. 12
Dados Estatísticos	Pág. 17
Atendimentos	Pág. 18
Encaminhamentos	Pág. 19
Comparativo com 2021	Pág. 20
Comparativo por trimestre	Pág. 21
Acionamentos	Pág. 22
Acionamentos por Secretaria	Pág. 23
Resolução por Secretaria	Pág. 24
Serviços mais procurados	Pág. 25
Temas mais demandados	Pág. 26
Acionamentos GCM	Pág. 27
Acionamentos Ouvidoria MPSP	Pág. 28
Sugestões ao Executivo Municipal	Pág. 29
Aperfeiçoamento técnico e gestão	Pág. 33
Prestação de Contas	Pág. 45
Considerações Finais	Pág. 49

Apresentação

A Ouvidoria da Cidade de Santo André, em cumprimento às Leis nº 13.460/17 e nº 10.257/19, apresenta o Relatório Anual de Atividades de 2022 com estatísticas e análises sobre as manifestações recebidas pelo órgão através do cidadão andreense, sejam estas reclamações, sugestões, denúncias ou elogios. Desta forma, cumprindo seu papel como um órgão mediador que dá voz ao município.

Durante 2022, uma das diretrizes do órgão foi humanizar e qualificar seu atendimento, trabalho já iniciado em 2021 durante o período de pandemia, onde tivemos significativo aumento de demandas no que se refere a informações, orientações e pronto atendimento. Reforçamos a interlocução com as Secretarias do Executivo Municipal e suas Autarquias, assim como, com a Câmara de Vereadores, pois entendemos que, *ser o elo entre o município e o órgão em questão*, é o cumprimento de sua missão em proporcionar um melhor exercício da cidadania. Firmamos ainda importantes parcerias com a Ouvidoria do MPSP (Ministério Público do estado de São Paulo), com a ABO (Associação Brasileira de Ouvidores) e Ouvidorias regionais, com a finalidade de promover uma democracia mais participativa e inclusiva para toda a sociedade. Expandimos também, os canais para acionamento do órgão, normatizando o atendimento via WhatsApp, além de novos canais de solicitações através de nosso site institucional. Como resultado desse trabalho, percebemos o reconhecimento e satisfação do usuário com o serviço que a Ouvidoria da Cidade de Santo André vem oferecendo à população. Registramos aqui nossos agradecimentos aos servidores do órgão Diego, Natália Amanda, Rosana, Luciana, Carlos, Isaias e Célia pelos relevantes trabalhos prestados durante o exercício de 2022.

Assim, é com grande satisfação que apresentamos o Relatório Anual de Atividade de 2022 para vossa apreciação.

RONALDO MARTIM

Ouvidor da Cidade de Santo André

ALEXANDRE DOMINGUES VIEIRA

Ouvidor Adjunto da Cidade de Santo André

Santo André, Janeiro de 2023

Expediente

OUVIDOR DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Ronaldo Martim

OUVIDOR ADJUNTO DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Alexandre Domingues Vieira

ASSESSORES ESPECIAIS

Diego de Siqueira Semeão

Natália Sardinha Parlato

ADMINISTRATIVO

Amanda Cavalcante de Tomim

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Rosana Scolari

Luciana Lucia Muniz

Carlos Alberto Barbosa de Jesus

MOTORISTA

Isaias Gonçalves dos Santos

PROGRAMA FRENTE SOCIAL DE TRABALHO

Célia Lopes Vieira

Ouvidoria – Ações 2022

- **MANUTENÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA SEDE DA OUVIDORIA**

A sede da Ouvidoria passou por uma reforma elétrica e estrutural, com a finalidade de trazer maior segurança e conforto ao servidor público que presta serviço no órgão, assim como para o usuário do serviço público que busca atendimento presencial. Com mais de 50 anos de existência, o prédio teve todo o circuito elétrico substituído, a reforma dos tacos da sala da administração, instalação de cobertura, reforma e pintura da fachada com a finalidade de trazer maior segurança e ampliar a identificação visual do órgão pelo cidadão. Ainda foi realizada a troca de alguns equipamentos de tecnologia, trazendo maior agilidade no atendimento ao munícipe.

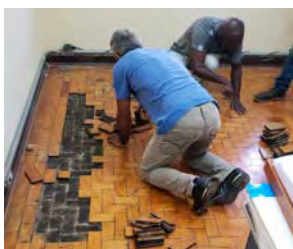


FOTO: Helber Aggio - PMSA

Ouvidoria – Ações 2022

- **AMPLIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Durante 2022, foram feitas importantes alterações no site institucional do órgão, ampliando e facilitando os canais de acesso do cidadão e implantando assistente virtual de libras. Uma das principais mudanças foi a normatização do atendimento via WhatsApp, uma ferramenta já utilizada por grande parte de nossa população, levando o atendimento do órgão para as mãos do cidadão 24 horas por dia.

- **DIVULGAÇÃO**

Com a finalidade de levar informações de relevância à população, a Ouvidoria, em parceria com a Equipe de Comunicação da Prefeitura de Santo André, e os veículos oficiais de imprensa da região, divulgou quatro artigos, concedeu entrevistas e publicou releases de prestação de contas, além de publicações juntos aos atos oficiais do município com normativas pertinentes à sociedade andreense.

- **COLEGIADO DA OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ**

Entendemos que a necessidade de manter a relação com Colegiado da Ouvidoria vai além das reuniões ordinárias. Assim, visitamos algumas das entidades colegiadas e participamos de palestras e eventos por esses promovidos, sempre objetivando divulgar as boas práticas do órgão e informações de qualidade para o melhor encaminhamento das solicitações de serviços públicos.

- **PLANO DE CAPACITAÇÃO**

Implementamos um plano de capacitação para nossos servidores com o objetivo de elevar o nível de conhecimento de todos para uma melhor prestação de serviços ao cidadão. Durante 2022, foram 34 cursos concluídos gratuitamente, com certificados emitidos pela ENAP (Escola Nacional de Administração Pública).

Ouvidoria – Ações 2022

- **PARCERIAS**

Em 2022 firmamos importantes parcerias. Dentre elas um Termo de Cooperação com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo, para tratar de demandas oriundas do MP envolvendo o município de Santo André. Outra importante parceria foi com a ABO (Associação Brasileira de Ouvidores Ombudsman), com a finalidade de buscar novidades e levar nosso legado no fortalecimento das Ouvidorias publicas do país. Na ocasião, tratamos também da adesão à Carta Compromisso para Prevenção e Combate aos Assédios.

Além dessas, firmamos também parcerias com entidades que compõem o Colegiado da Ouvidoria, com o propósito de unir esforços que levem ao cidadão andreense um serviço publico eficaz e de maior qualidade.



Reunião com membros da ABO.



Prefeito Paulo Serra assinando o Termo de Parceria com MPSP.

Ouvidoria – Ações 2022

- **PARCERIA COM OUVIDORIAS ENEL / SABESP**

Em 2022, tivemos um alto volume de acionamentos para assuntos que são pertinentes as empresas ENEL e SABESP.

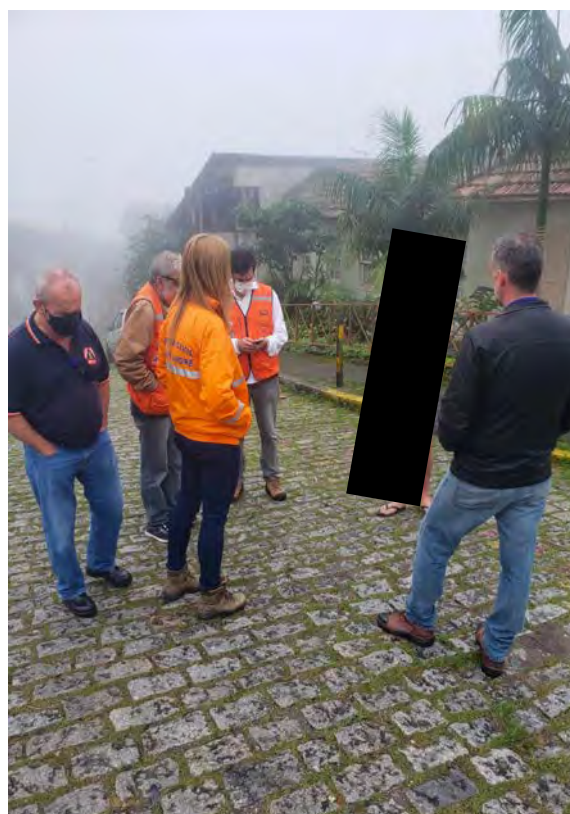
Isso devido a dificuldade encontrada pelo munícipe, em acionar as referidas empresas para tratativas emergenciais, que necessitam de atenção imediata.

Desta forma, estabelecemos um elo de comunicação com as Ouvidorias da ENEL e da SABESP, onde assuntos de emergência, ou de risco, são mediados, de forma mais ágil, juntos as empresas para as devidas tratativas.

Ouvidoria – Ações 2022

- **VISTORIAS CONJUNTAS**

Realizamos diversas vistorias em parceria com equipes de Fiscalização do CRAISA (Companhia Regional de Abastecimento Integrado de Santo André), GCM (Guarda Civil Municipal), Defesa Civil, Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos e de Mobilidade Urbana, com a finalidade de averiguar fatos e encaminhar demandas de maneira assertiva e conclusiva para o cidadão.



Visitas



- **VICE PREFEITO LUIZ ZACARIAS**

O Vice-Prefeito de Santo André visitou a Ouvidoria com objetivo de conhecer as novas ações e projetos a serem implantados e receber o relatório trimestral de atendimentos.



- **PRESIDENTE DA CÂMARA VEREADOR PEDRINHO BOTARO**

O Presidente da Câmara Municipal de Santo André esteve nas dependências do órgão, para receber o relatório trimestral de atendimentos e conhecer as obras de reestruturação da sede.



- **DEPUTADO ESTADUAL MÁRIO MAURICI**

O Deputado Estadual Mário Maurici nos visitou para conhecer as dependências da Ouvidoria, os novos projetos a serem implantados e oferecer importante parceria com o órgão.

Visitas



- **JOSÉ LOURENÇO PECHTOL**

O Presidente do Conselho do Idoso José Lourenço Pechtol, esteve na Ouvidoria para apresentar demandas do conselho que representa.



- **CORREGEDOR DA GCM HELMAC DAMASCENO**

O Corregedor da Guarda Civil Municipal esteve nas dependências da Ouvidoria para apresentar relatório semestral de Resumo de Atividades da Corregedoria.



- **OUVIDOR DE MAUÁ PROF. BETINHO**

A visita teve como objetivo conhecer as rotinas de trabalho das Ouvidorias e estabelecer parceria para o fortalecimento dos órgãos na região do ABC.

Visitas



- **VEREADOR LUCAS ZACARIAS**

O Vereador Lucas Zacarias esteve visitando o órgão com o propósito de conhecer as principais demandas recebidas pela Ouvidoria e oferecer apoio para as devidas tratativas.



- **VEREADORA DRA. ANA VETERINÁRIA**

A Vereadora Dra. Ana Veterinária esteve na sede da Ouvidoria para conhecer os projetos do órgão e oferecer apoio para criação de novos projetos em parceria.



- **EX-OUVIDOR DR. JOSÉ LUIS RIBAS JUNIOR**

A visita do Ex-Ouvidor teve o propósito de trocar experiências adquiridas no decorrer da história da Ouvidoria e fortalecer o elo de parceria através de um novo projeto que envolva todos os Ex-Ouvidores de Santo André.

Visitas

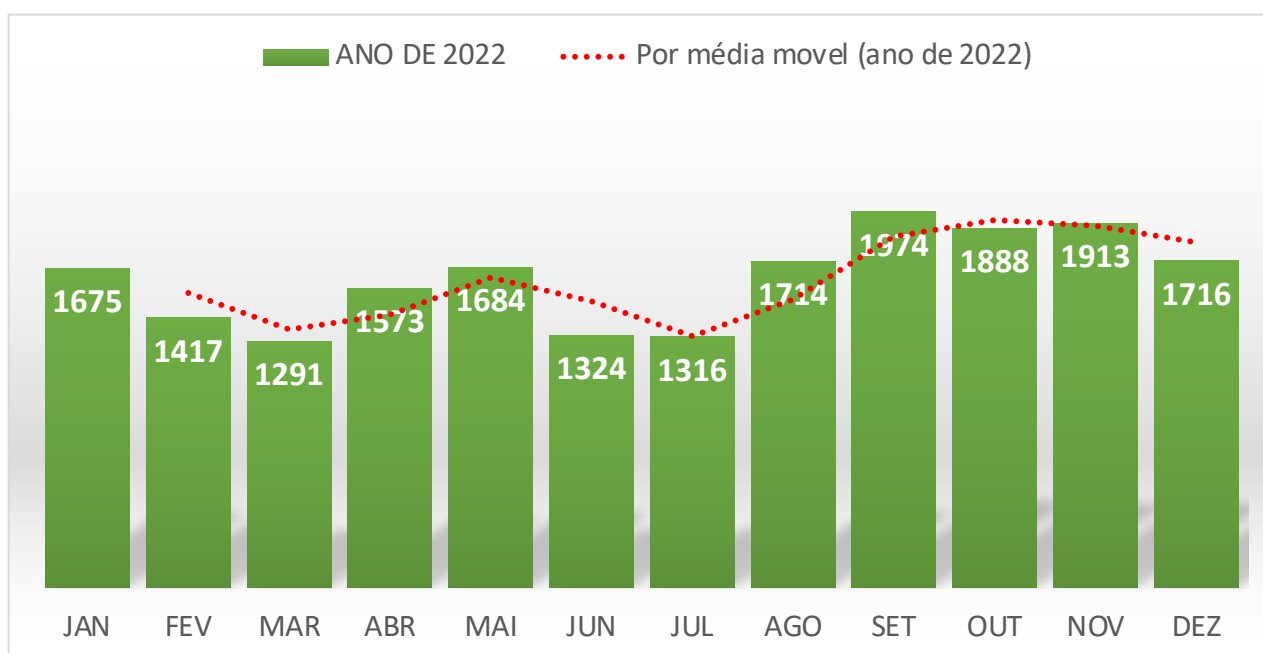
Durante todo o ano de 2022, a Ouvidoria recebeu ainda a vista de diversos Secretários do atual Governo, Diretores e Gerentes de Departamentos, sempre no intuito de aprimorar fluxos de processos internos, agilizando e promovendo melhoria na qualidade nos serviços públicos. Estiveram presentes:

- **VITOR MAZETTI**
Secretário de Manutenção e Serviços Urbanos
- **GILVAN JUNIOR**
À época, Superintendente da Unidade de Planejamento e Assunto Estratégicos
- **JOSÉ DE ARAUJO**
Superintendente de Articulação Política
- **PEDRO SENO e FERNANDA SAKARAGUI**
Secretário e Secretária Adjunta de Inovação e Administração
- **THIAGO ROCHA**
À época, Diretor da EGEA (Escola de Governo do Executivo Andreense)
- **MARCELO DELSIR**
Secretário de Assistência Social
- **RICARDO DI GIORGIO**
Gerente de Conservação de Lougradouros
- **RENATO GARCIA**
Diretor do DAC (Depto. De Atendimento ao Cidadão)
- **JOSÉ POLICE NETO**
À época, Secretário de Saúde

Dados Estatísticos 2022



Atendimentos

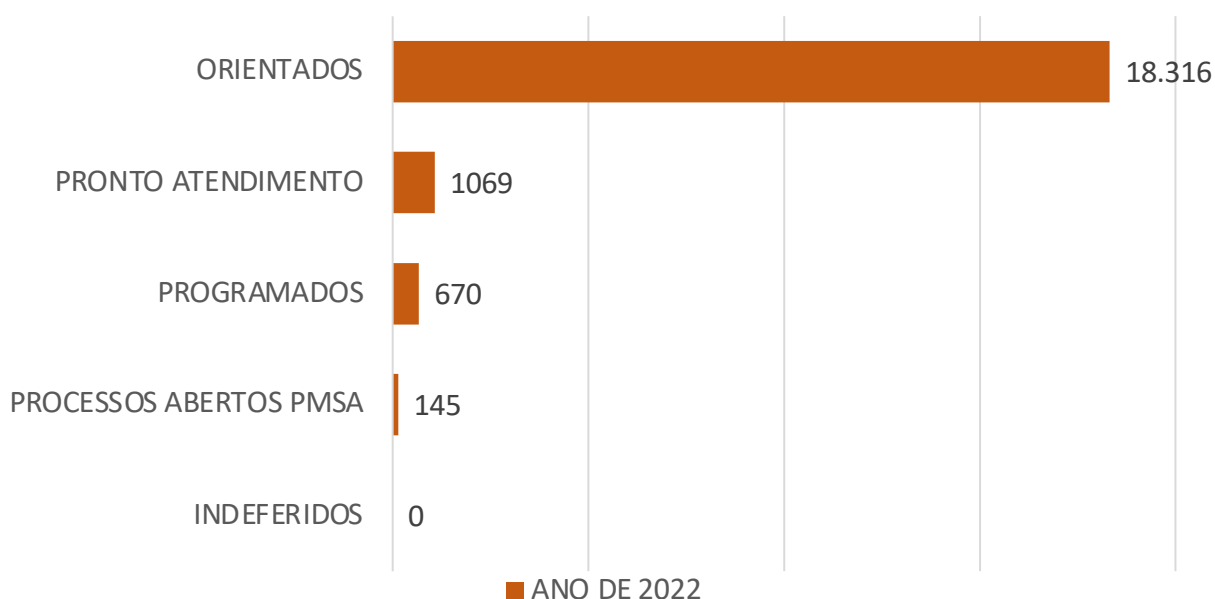


O total volume de atendimentos executados pela equipe da Ouvidoria da Cidade de Santo André em 2022 foi de 19.485, similar ao ano de 2021, onde o volume de atendimentos foi de 19.492.

Percebemos que no primeiro semestre de 2022 tivemos uma média de 1.494 atendimentos ao mês, que representa 46% dos atendimentos feito durante todo o ano. Já no segundo semestre, fechamos com 54% dos atendimentos do ano, com uma média de 1.753 atendimentos ao mês.

O percentual de variação entre os períodos é de 15%, o que entendemos ter ocorrido devido há conclusão dos projetos deste primeiro ano de mandato ter sido concluído no segundo semestre de 2022, o que trouxe maior visibilidade do órgão junto aos cidadãos.

Encaminhamentos

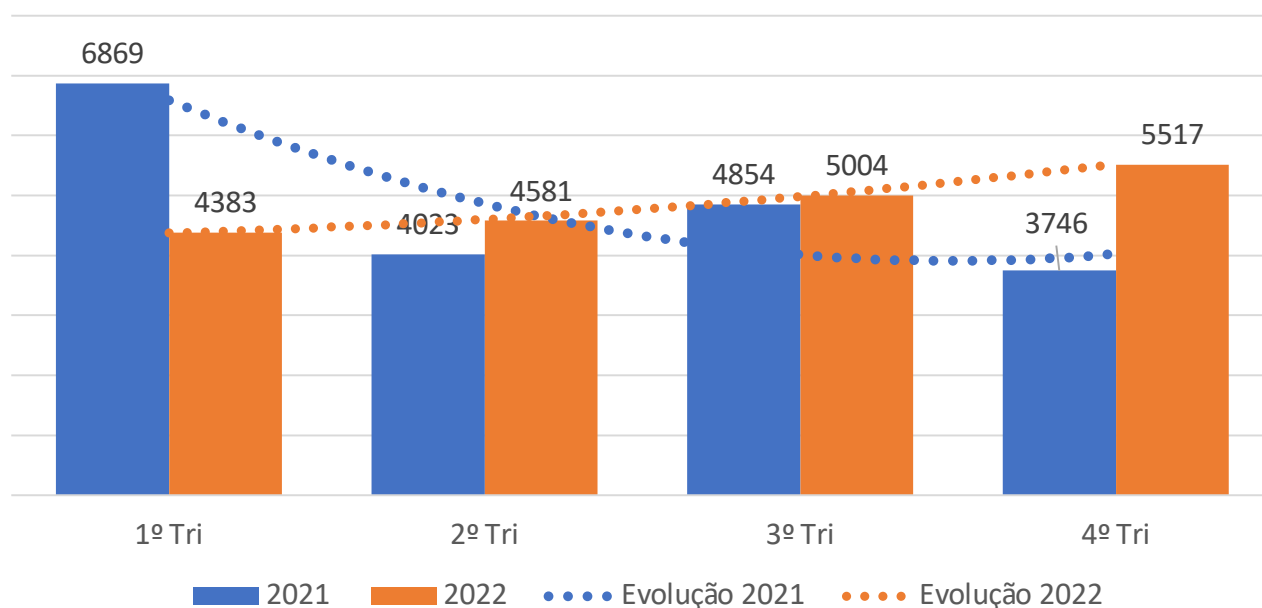


Nessa análise concluímos que 94% dos atendimentos feitos pela equipe da Ouvidoria tabulados como orientações. Isso acontece devido ao baixo conhecimento do cidadão em como solicitar seu serviço ou abrir sua solicitação junto a Prefeitura e suas Autarquias.

Assim, nos equipe orienta a forma correta de acionar os serviços, e também na maneira correta de acionar esta Ouvidoria no caso de necessidade.

Outro dado relevante é o pronto atendimento, que acontece quando uma demanda apresentada pelo cidadão é de fácil solução e nossa equipe resolve na hora, como a emissão de guia para pagamento das parcelas do IPTU.

Comparativo com 2021

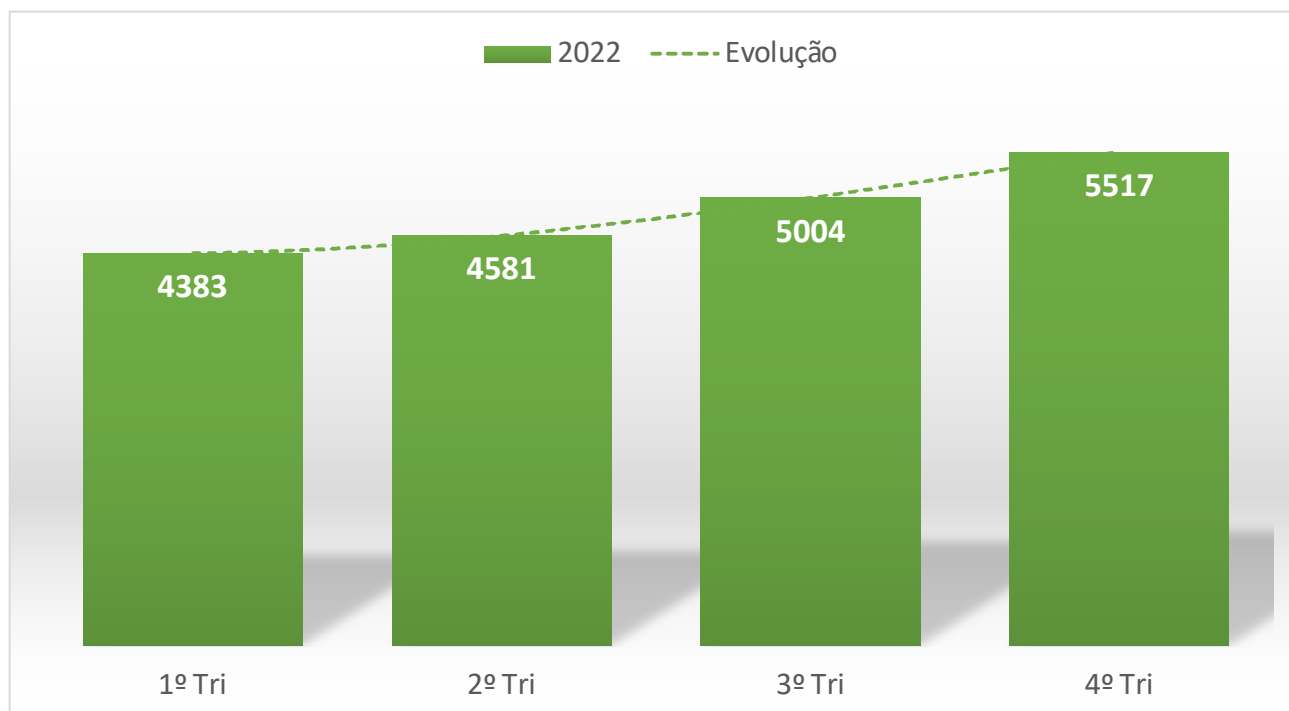


Ao compararmos os trimestres de 2021 e 2022, percebemos o primeiro trimestre de 2022 apresentou uma queda de 37% no volume de atendimentos.

Porém, nos trimestres subsequentes obtivemos um crescimento no volume de atendimentos de 17%.

Uma análise relevante é que em 2022, tivemos um queda no volume de atendimentos no primeiro trimestre devido a um menor volume de acionamentos de munícipes no que se refere a demandas relacionadas ao carnê do IPTU.

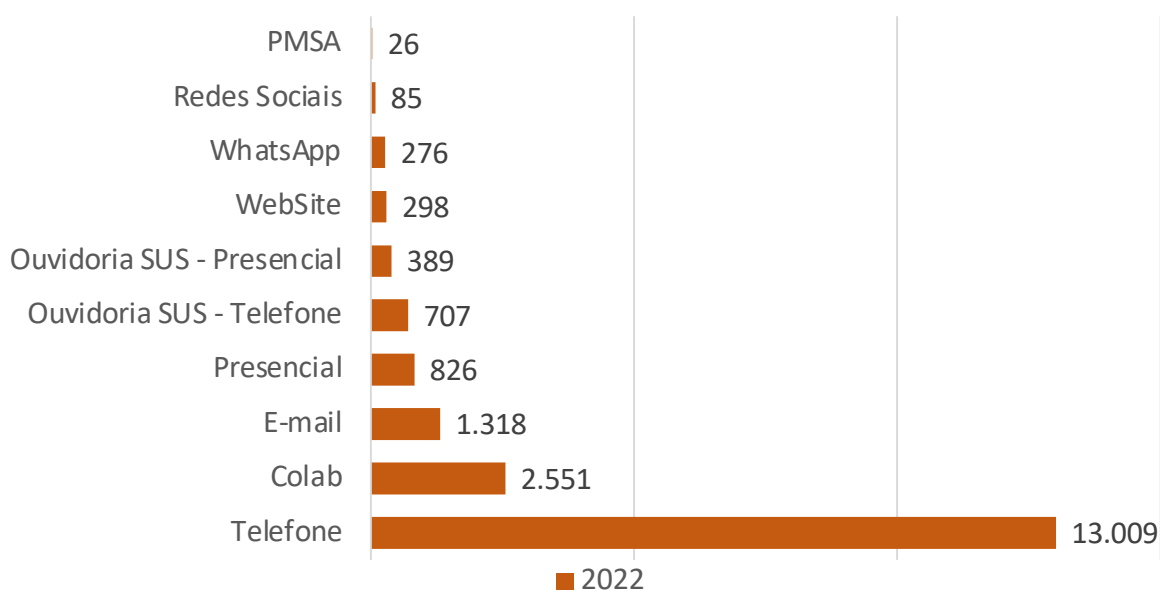
Comparativo por trimestre



Entre o primeiro trimestre e o quarto trimestre, obtivemos um crescimento no volume de atendimentos de 21%. Em análise, tal crescimento se deu pelos motivos abaixo relacionados:

- Reestruturação do site institucional do órgão;
- Novo canal de atendimento via WhatsApp;
- Orientações via Redes Sociais do órgão;
- Termo de parceria assinado com MPSP;
- Agilidade na orientação ao cidadão;
- Maior visibilidade do órgão com inserções junto aos canais oficiais de imprensa do município.

Acionamentos

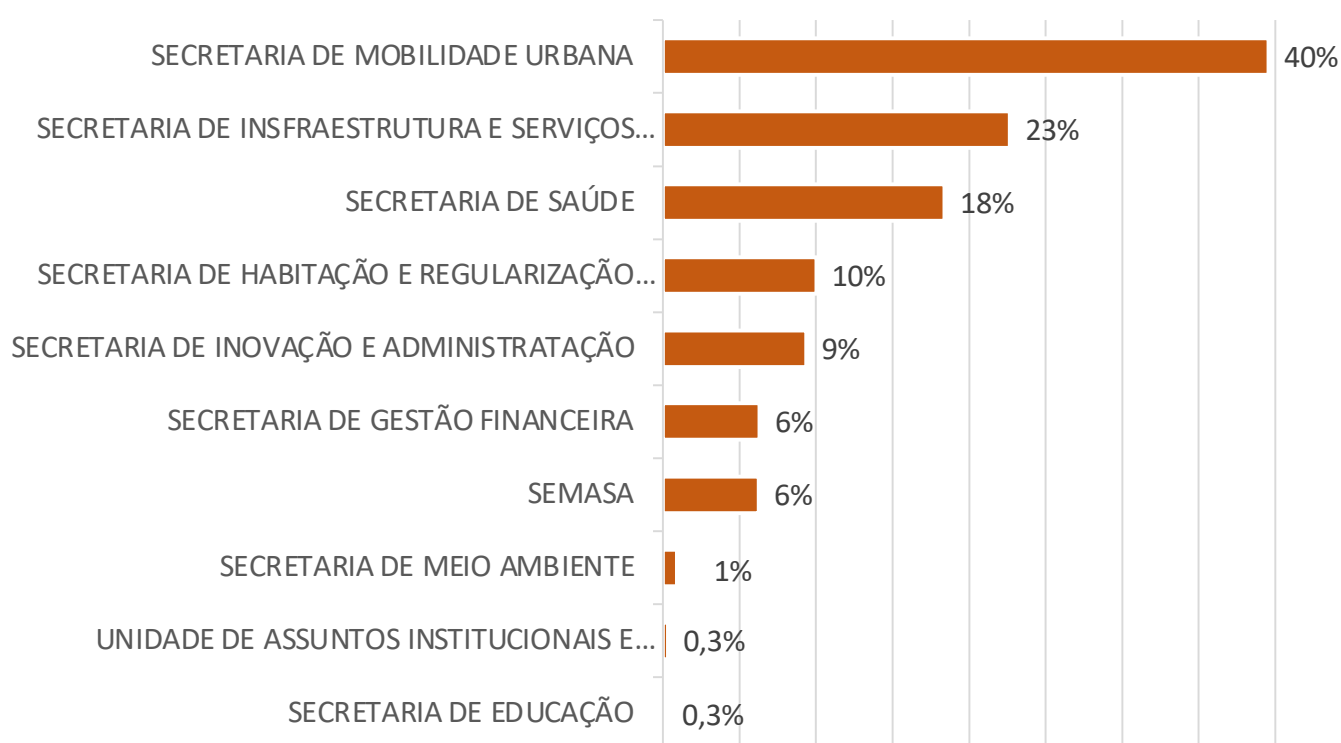


A análise estatística dos meios de acionamento do órgão aponta o telefone como principal canal utilizado pelo munícipe com 66% dos acionamentos.

O segundo canal de acionamento mais utilizado pelo munícipe, é o APP Colab, que aparece com 13% dos acionamentos e o e-mail da Ouvidoria com 6% dos acionamentos.

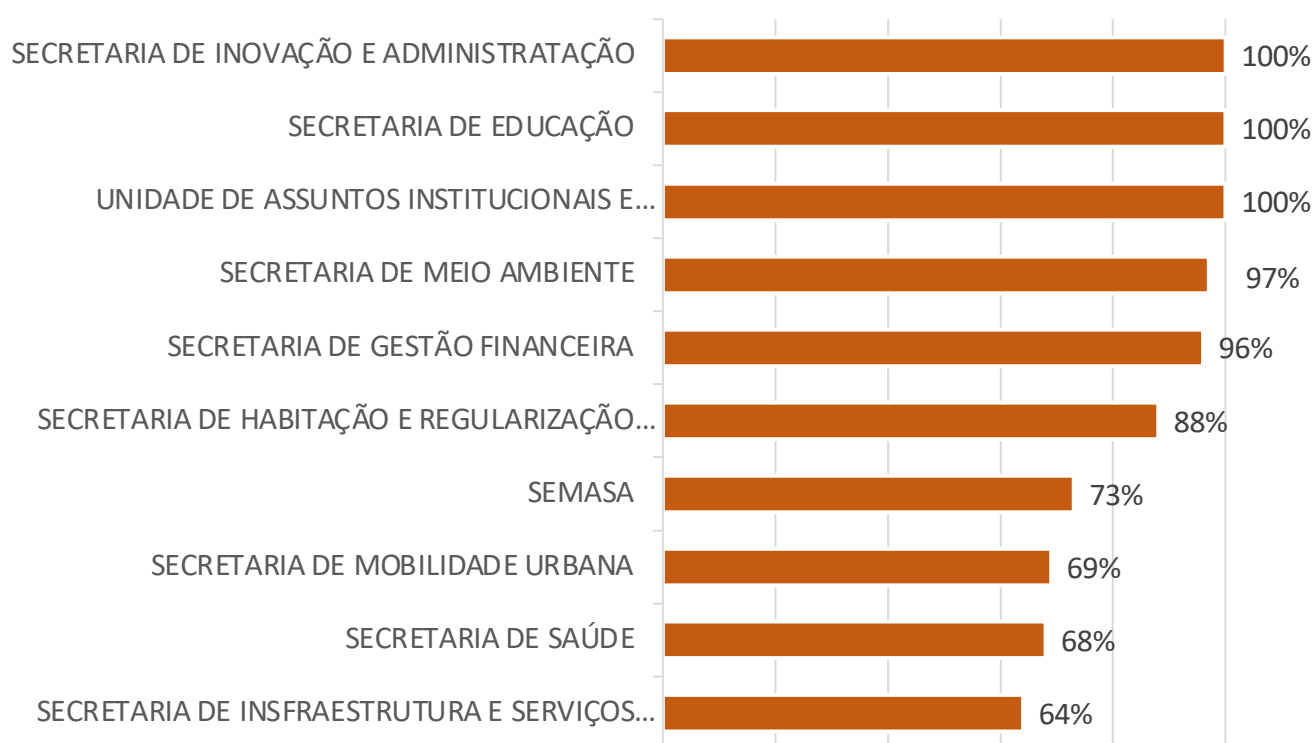
Isso acontece devido ao grande volume de orientações que a Ouvidoria oferece ao cidadão, o que elimina a necessidade de abertura de processos, e encaminha de maneira assertiva o mesmo no andamento de sua solicitação junto aos prestadores de serviços do município.

Acionamentos por Secretaria



Apresentamos as 10 principais Secretarias / Autarquias que receberam acionamentos durante 2022.

Resoluções por Secretaria



Apresentamos os índices de resoluções por Secretaria / Autarquia após acionamentos desta Ouvidoria durante 2022. Algumas demandas apresentadas estão ainda em tratativas ou dentro dos prazos estipulados para execução dos serviços.

Serviços mais procurados

Destacamos abaixo os serviços / orientações mais procurados durante o ano de 2022.

- Lei de Acesso a Informação
- Recolha de veículos abandonados
- Serviços de manutenção e sinalização de vias
- Poda de árvores em conflito com edificação e fiação elétrica
- Capinação de ruas e vielas
- Tapa Buraco em vias asfálticas
- Poluição sonora bares e comércios
- Planejamento e projetos urbanos
- Preservação e conservação de Paranapiacaba
- Zoonose (castração)
- Serviços relacionados a saúde e postos de atendimento



Temas mais demandados

Destacamos abaixo os temas mais demandados pelos munícipes durante 2022:

- Informações referentes à vacinação;
- Fiscalização de comércio ambulante no viaduto 18 do forte;
- Congestionamentos causados pela Interdição no viaduto Pres. Castelo Branco;
- Falta de médicos nos postos do Clube de Campo;
- Fiscalização de comércios informais;
- Zeladoria da Cidade;
- Emissão de guias de pagamento do IPTU;
- Assuntos relacionados a ENEL;
- Assuntos relacionados ao SEMASA.



Acionamentos GCM



Apresentamos os índices de acionamentos referente a Guarda Civil Municipal de Santo André.

Acionamentos via Ouvidoria do MPSP

Ministério Público do Estado de São Paulo



Apresentamos os índices de acionamentos referente a parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo.

Sugestões ao Executivo Municipal



Sugestões ao Executivo

Em atendimento a Lei nº 13.460/17, apresentamos a seguir algumas sugestões para melhoria na prestação de serviços públicos municipais ao cidadão andreense:

- Promover uma maior divulgação do cronograma anual para poda de árvores e roçagem de praças e vielas;
- Promover uma maior divulgação do cronograma para implantação do banho de luz nos bairros ainda não atingidos pelo programa;
- Estabelecer juntos as EMEIFS do município um canal de atendimento rápido ao cidadão para prestar informações diversas e realizar pequenos serviços, como por exemplo a emissão de guia de pagamento do IPTU;
- Ampliar a participação do Ouvidor da Cidade nas reuniões de secretariado;
- Firmar agenda trimestral com Prefeito Municipal para cumprimento de obrigações legais do órgão, entrega de relatórios de atendimentos e tratativa de assuntos relevantes;
- Alterar a mensagem constante no carnê do IPTU referente ao prazo para apresentação de recursos, deixando mais claro para o cidadão que a data limite, para apresentação de recursos até o vencimento da primeira parcela.
- Estabelecer durante eventos e festividades oficiais da Prefeitura de Santo André um canal de Ouvidoria própria para o evento, levando ao público informações e captando reclamação, sugestões, elogios e denúncias a cerca do mesmo;

Sugestões ao Executivo

- Promover estudo para regularização de ambulantes que atuam em regiões próximas ao viaduto 18 do forte, com possível criação de espaço direcionado a esta atividade nos moldes já existentes.
- Promover a reorganização e a conscientização de artistas de rua que estejam abrangidos pela Lei nº 9.902/16 e Decreto nº 17.077/18.
- Promover, de forma constante, ações conjuntas entre o Serviço Funerário Municipal e Guarda Civil Municipal, com a finalidade de coibir a ação irregular de guardadores de carros no interior do Cemitério do Curuça.
- Flexibilizar o vale transporte pago aos servidores PCD, que estão em condição que impossibilita o uso de transporte público, para pagamento em forma pecuniária do valor correspondente. Dessa forma o valor poderá ser utilizado para pagamento de combustível ou uso de transporte por aplicativos;
- Fornecer acompanhamento psicológico aos servidores lotados nos CRAS e Casa Amarela, que trabalham sob constante tensão, com o propósito de cuidar da saúde mental dos mesmos;
- Criar serviço para retirada segura de ninhos e colmeias de abelhas e marimbondos, nos moldes que já existem em municípios vizinhos;

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão



Plano de Capacitação

Iniciamos o Plano de Capacitação dos servidores da Ouvidoria com a finalidade de ampliar o conhecimento e a habilidade de nossa equipe, levando ao usuário da Ouvidoria um trabalho mais eficaz e assertivo.

Abaixo, apresentamos a grade curricular dos cursos concluídos por nossa equipe durante 2022.

Ao todo, foram **34 certificados** emitidos pela ENAP (Escola Nacional de Administração Pública) sem custos para o erário municipal

CERTIFICAÇÃO EM ATENDIMENTO AO CIDADÃO	CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIAS
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	Introdução a gestão de projetos
Pesquisa com usuário: Como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	Gestão em Ouvidorias
Proteção de dados pessoais no serviço público	Acesso à informação
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	Tratamento de denúncias em Ouvidoria
Linguagem simples no setor público	Defesa do usuário e simplificação
Controle Social	Avaliação da qualidade como base para gestão e melhoria de serviços públicos
Defesa do usuário e simplificação	Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias
	Controle Social

Ouvidoria como referência



O Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, Dr. Gilberto Nonaka, acompanhado do Assessor Dr. Tiago Zarif visitaram a Ouvidoria de Santo André em Out/2022.

A visita teve por objetivo conhecer as instalações e funcionamento do órgão, considerado modelo por sua autonomia e grau de resolutividade de demandas encaminhadas pelos cidadãos.

A visita foi acompanhada de maneira virtual por dezenas de representantes de Ouvidorias parceiras do MPSP, entre elas as do município de Porto Ferreira, Osasco, Junqueirópolis, Paraguaçu Paulista, Monte Alto entre outras.

Acompanharam também a Ouvidora do MPPE e Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União Selma Magda Pereira Barbosa Barreto, e os promotores de Justiça de Santo André Denise Cecília Pavan e Fábio Henrique Franchi.

Fonte: <https://www.mpsp.mp.br/w/ouvidor-do-mpsp-gilberto-nonaka-realiza-visita-à-ouvidoria-de-santo-andré>

Ouvidoria como referência

Em Nov/2022 recebemos na sede da Ouvidoria a Presidente da ABO Nacional (Associação Brasileira de Ouvidores Ombudsman) Dra. Adriana Alvim e o Presidente do Conselho Deliberativo Dr. Edson Vismona com o propósito de fortalecer a parceria entre as instituições.

Na ocasião, foi definida a possibilidade de fechar uma importante parceria que visa estimular a adoção de um programa de prevenção e combate aos assédios moral e sexual e para fortalecer juntamente com a iniciativa privada, o fortalecimento das Ouvidorias , e ações para ampliar o apoio aos projetos de lei que fortaleçam a defesa do usuário e a constituição de Ouvidorias no país.

A Presidente da ABO reforçou ainda, a importância da participação da Ouvidoria de Santo André no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores Ombudsman a ser realizado na cidade de Fortaleza/CE.



Participação em eventos



Nos dias 09, 10 e 11 de novembro de 2022, a Ouvidoria de Santo André participou do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores realizado pela ABO na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, na cidade de Fortaleza.

O Congresso contou com mais de 300 representantes de Ouvidorias de 22 estados e Distrito Federal, e teve como objetivo tratar de questões relevantes para as Ouvidorias, como marco regulatório; o compromisso com a dignidade humana e o valor deste instrumento de cidadania na visão do gestor.

O tema central foi “A institucionalização da Ouvidoria Brasileira: Conquistas e Desafios.”

O evento contou ainda com oficinas temáticas sobre diversidade e inclusão; MBA em Ouvidorias Públicas; Ouvidoria e princípios do ESG; saúde mental em tempos de pandemia, e desjudicialização.

Participação em eventos



Em out/2022, o Ouvidor Adjunto Alexandre Vieira, ministrou na EGEA (Escola de Governo do Executivo Andreense) o primeiro curso para líderes do Programa de Educação Executiva.

A formação teve o objetivo de contribuir com a evolução constante das lideranças, no atual contexto do poder público de Santo André. O conteúdo ressaltou a importância de uma liderança equilibrada e consciente em liderar suas equipes de trabalho, assim como, expandir a consciência individual para excelência na tomada de decisões, melhorando a formulação e gestão, aumentando a produtividade e a efetividade dos programas governamentais.

“A capacitação deve ser algo inclusivo e ao alcance de todos. Por isso esta iniciativa se faz importante, já que nós gestores, também precisamos desenvolver novos conceitos e nos atualizar o tempo todo. Assim, teremos qualidade à altura de atender a nossa gente com eficiência e cuidado”, diz o prefeito Paulo Serra.

Participação em eventos

Efetivamos parceria com a ACISA (Associação Comercial e Industrial de Santo André) através da participação em LIVES, Cursos, Palestras e treinamentos da Academia de Negócios e Inovação da Instituição.

A convite do Presidente Pedro Cia, o Ouvidor Ronaldo Martim participou de entrevista com o jornalista Edmir Cleto com objetivo de divulgar a Ouvidoria e orientar o usuário em como acioná-la.

Da mesma forma, o Ouvidor Adjunto Alexandre Vieira ministrou uma palestra com a temática: “Resolução de Conflitos”, com objetivo de levar ao associado, ferramentas cotidianas que auxiliem o empreendedor na tratativa do tema.

Conheça a Ouvidoria do Município, seu papel, quando e como acioná-la

Edmir Cleto
Jornalista e Criador de Conteúdo Digital

Ronaldo Martim
Ouvidor de Santo André

QUARTA-FEIRA • 11/05 • 18h

ACISASA ACISA Drexel SICOOB

Resolução de Conflitos

Alexandre Vieira
Coordenador e co-educador de Processos de Educação e Ouvidor Adjunto Municipal em Santo André

TERÇA-FEIRA • 07/06 • 17h

ACISASA ACISA

Fonte1: <https://acisa.com.br/events/conheca-a-ouvidoria-do-municipio-seu-papel-quando-e-como-aciona-la/>
Fonte 2: <https://acisa.com.br/events/resolucao-de-conflitos/>

Regionalização



Estamos desenvolvendo um estudo para criação de um Consórcio Intermunicipal de Ouvidorias da Região do ABC, objetivando expandir o modelo da Ouvidoria de Santo André para todos os demais municípios, visando o atendimento da Lei 13.460/17 em toda a região, com um modelo forte e eficaz de Ouvidorias Públicas.

Nosso propósito é conectar as instituições, fazendo com que as Ouvidorias tenham papel ativo na construção de novas políticas públicas que possam beneficiar toda a nossa região.

Divulgação



Ao completar 23 anos de criação em Agosto de 2022, o Ouvidor Ronaldo Martim concedeu entrevista ao Jornal Diário do Grande ABC com a finalidade de apresentar as atividades executadas pelo órgão que é referencia nacional devido ao modelo eletivo de escolha do Ouvidor e forma de atuação.

A entrevista pode ser vista na íntegra através do endereço:

<https://www.dgabc.com.br/Noticia/3882302/so-aqui-o-ouvidor-e-eleito-pela-sociedade-civil>

Divulgação

Também foram concedidas outras entrevistas em veículos de imprensa regional que pode ser aprecido através dos links abaixo:

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02F76iCgRpaxyAZ5nPK835xp5jbosL8DHt6ShQxP8c98H15LurvN4sX9D4AcgUvzBvl&id=192505460844257

<https://youtu.be/iDKOBRsKwQQ>

<https://web.santoandre.sp.gov.br/portal/noticias/0/3/15250/ouvidoria-de-santo-andre-coloca-no-ar-novo-site-e-disponibiliza-atendimento-por-whatsapp>

<https://www.abcdoabc.com.br/santo-andre/noticia/ouvidoria-santo-andre-coloca-ar-novo-site-disponibiliza-atendimento-por-whatsapp-171080>

<https://abcreporter.com.br/2022/08/29/ouvidoria-de-santo-andre-completa-23-anos-de-atividades-nesta-terca/>

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02G7dox5KvMMS96hKHYSBx9UDEekQckFPZmQtXWDXGj4HR9D1LpMxQPy9wx2uxE7gCl&id=100064538056630

Prestação de contas 2022



Execução Orçamentária 2022

Relatório da execução orçamentária da Ouvidoria da Cidade de Santo André

01/01/2022 à 31/12/2022

Em cumprimento ao que dispõe o parágrafo único do artigo nove da Lei nº 10.257/19, tornamos público o Relatório da Execução Orçamentária e Financeira e o Relatório de Atendimentos da Ouvidoria da Cidade de Santo André, relativo ao período de 01/01/2022 à 31/12/2022, sob gestão do Ouvidor Ronaldo Martim.

PROJETO	DESCRIÇÃO	INICIAL	SUPLEMENTADO	GASTOS	SALDO	DESCRIÇÃO - HISTÓRICO
Projeto 9001 - 1498	Materiais de Consumo	R\$ 6.000,00	R\$ 13.350,00	R\$ 1.200,00	R\$ 231,26	P.A. 17288/2022
			R\$ 5.582,70	R\$ 6.000,00		P.A. 20636/2022
			R\$ 1.000,00	R\$ 238,00		PGTO. TOKEN DIGITAL
				R\$ 5.769,20		ANULADO E SUPLEMENTADO NO PROJETO/FICHA 9001/1501
				R\$ 3.694,24		ANULADO E SUPLEMENTADO NO PROJETO/FICHA 3009/1500
				R\$ 8.800,00		P.A. 25293/2022
Projeto 9001 - 1499	Passagens e despesas com locomoção	R\$ 2.000,00	R\$ -	R\$ 2.000,00	ZERADO	P.A. 21621/2022
Projeto 9001 - 1501	Outros serviços de terceiros - PJ	R\$ 17.000,00	R\$ 12.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 419,20	P.A. 21621/2022
			R\$ 5.769,20	R\$ 950,00		P.A. 4660/2022
			R\$ 5.582,70	R\$ 13.000,00		P.A. 14770/2022
				R\$ 5.582,70		ANULADO E SUPLEMENTADO NO PROJETO/FICHA 9001/1498
				R\$ 17.400,00		P.A. 21929/2022
Projeto 3009 - 1500	Locação de Imóvel	R\$ 55.000,00	R\$ 3.694,24	R\$ 58.694,24	ZERADO	P.A. 17078/2018
Projeto 9001 - 1503	Outros auxílios financeiros - PF	R\$ 1.000,00	R\$ -	R\$ 1.000,00	ZERADO	ANULADO E SUPLEMENTADO NO PROJETO/FICHA 9001/1498
Projeto 9001 - 1502	Serviços de tecnologia da informação	R\$ 6.000,00	R\$ -	R\$ 417,30	ZERADO	ANULADO E SUPLEMENTADO NO PROJETO/FICHA 3401/156
				R\$ 5.582,70		ANULADO E SUPLEMENTADO NO PROJETO/FICHA 9001/1498
RESULTADO FINAL		R\$ 87.000,00	R\$ 46.978,84	R\$ 133.328,38	R\$ 650,46	

Demonstrativo publicado junto aos atos oficiais do município no Jornal Diário do Grande ABC em 31/01/2023 e encontra-se disponível no site da Ouvidoria..

Considerações Finais

A Ouvidoria da Cidade de Santo André, desde 1999, mantém vivo o compromisso em atuar de maneira imparcial, sem vínculos de subordinação com a administração direta, ou indireta, de forma a mediar de maneira ética e humanizada, as relações entre o poder público e a população andreense. O presente relatório não trata apenas de apontamentos, mas sim de análises oriundas das manifestações da população e da prestação de serviços pelo poder público, visando a melhoria contínua dos mesmos no pleno exercício da cidadania.

Salientamos que, sugestões e implementações feitas em parceria durante o exercício em questão, trouxeram maior assertividade nas ações executadas e melhoria contínua, proporcionando com isso importantes ganhos ao cidadão andreense.

Esta Ouvidoria nunca atuou, nem atua, em favor próprio, mas sim à favor de interesses oriundos dos objetivos originais do órgão, que é estabelecer uma democracia participativa, onde o cidadão esteja sempre em primeiro lugar.

Reafirmamos nosso compromisso público, de fazer um trabalho de excelência, com ponderação, qualificação profissional e cuidado com o cidadão. Para continuidade do atual mandato, idealizamos novos projetos, que levarão ao munícipe maior comodidade e serviços de qualidade, como por exemplo o da **“Ouvidoria Itinerante”**, que atuará em mais de 60 feiras livres da região, aproximando o cidadão dos serviços públicos com informações e orientações pertinentes, que elevem a relação entre a sociedade e o Poder Público.

EQUIPE DE GESTÃO

Ouvidoria da Cidade de Santo André

Ronaldo Martim

Alexandre Vieira - Natália Sardinha - Diego Semeão

©2021 – 2024, todos os direitos reservados para Ouvidoria da Cidade de Santo André.
Permitida a reprodução deste material mediante a citação da fonte.

Autoria: **RONALDO MARTIM** – Ouvidor da Cidade de Santo André
ALEXANDRE DOMINGUES VIEIRA – Ouvidor Adjunto da Cidade de Santo André

Este relatório foi elaborado em atendimento à
Lei Federal 13.460/17 e Lei Municipal 10.257/19.



Rua Dona Elisa Fláquer, 37 – Centro – Santo André – SP – CEP: 09020-160

Telefone / WhatsApp: 11 4437-1150
e-mail: ouvidoria@santoandre.sp.gov.br
Site: ouvidoria.santoandre.sp.gov.br